

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Tesis

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud -
Ayacucho 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Ayda Leonilda Godoy Quispe

Asesora: Lic. Flora Acosta Aponte

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Le doy gracias a Dios por cuidarme y guiarme en mi camino.

A mis padres les doy gracias por todo el amor y cariño que me dieron

Gracias Dios mío.

Agradecimiento

A todos los pacientes que participaron en la investigación que se atienden en el Seguro Social de Salud EsSalud de Ayacucho.

A todos mis profesores del sistema a distancia que contribuyeron en la formación académica durante mi formación del pre grado. Así como a mi asesora Flora Acosta Ponte que gracias a su tiempo, asesoría y dedicación logré culminar mi trabajo de investigación.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice	IV
Índice de tablas	VII
Índice de figuras	VIII
Resumen	XI
Abstract	X
Introducción	XI
CAPITULO I. Marco teórico de la investigación	
1.1 Marco Histórico	13
1.2 Bases Teóricas	14
1.2.1 Calidad	14
1.2.2 Tiempo de espera	14
1.2.3 Importancia de la calidad en el acceso al servicio	14
1.2.4 Evaluación de la calidad en el otorgamiento de citas	16
1.2.5 Factores que influyen en la satisfacción del usuario	19
1.2.6 Empatía en la atención	22
1.3 Investigaciones o antecedentes de estudio	23
1.3.1 Investigaciones en el Extranjero	23
1.3.2 Investigaciones Nacionales	26
1.4 Marco conceptual	30

CAPITULO II. El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables

2.1 Planteamiento de problema	34
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	34
2.1.2 Antecedentes teóricos	36
2.1.3 Definición de problema general y específicos	40
2.2 Objetivos, delimitación y justificación de la investigación	41
2.2.1 Objetivo general y específico	41
2.2.1.1 Objetivo General	41
2.2.1.2 Objetivos Específicos	41
2.2.2 Delimitación del estudio	42
2.2.2.1 Delimitación Espacial	42
2.2.2.2 Delimitación Temporal	43
2.2.3 Justificación e importancia del estudio	43
2.2.3.1 Justificación Teórica	43
2.2.3.2 Justificación Práctica	43
2.2.3.3 Justificación Metodológica	43
2.2.3.4 Justificación Social	44
2.3. Hipótesis y definición operacional	44
2.3.1 Supuestos teóricos	44
2.3.2 Hipótesis general y específicas	44

CAPITULO III. Método, Técnica e Instrumentos

3.1 Tipo de investigación	46
3.2 Diseño	46
3.3 Población y muestra	47

3.4 Identificación de la variable y su Operacionalización	
49	
3.5 Técnica de recolección de datos	50
3.6 Determinación de la validez y confiabilidad	51
3.6.1 Validez del constructo	51
3.6.2 Confiabilidad del instrumento	52
3.7 Procedimientos de datos	53
CAPITULO IV. Presentación y análisis de los resultados	
4.1 Presentación de resultados de datos generales	54
4.2 Presentación de resultados por dimensiones	55
4.3 Análisis y Discusión de los resultados	61
4.4 Conclusiones	64
4.5 Recomendaciones	65
BIBLIOGRAFIA	66
ANEXOS	72

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable calidad de atención y satisfacción del usuario	49
Tabla 2. Baremos	51
Tabla 3. Porcentaje de validación del instrumento	52
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento	53
Tabla 5. Calidad de atención y satisfacción del usuario	54
Tabla 6. Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Infraestructura	55
Tabla 7. Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Módulo de atención	56
Tabla 8. Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Consultorio	57
Tabla 9. Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Capacidad de respuesta	58
Tabla 10. Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Seguridad	59
Tabla 11. Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Empatía	60

Índice de figuras

Figura 1	Formula de confiabilidad Alfa de Cronbach	52
Figura 2	Resultados generales de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, de Ayacucho.	54
Figura 3	Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, de Ayacucho. Dimensión Infraestructura	55
Figura 4	Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, de Ayacucho. Dimensión Módulos de atención	56
Figura 5	Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, de Ayacucho. Dimensión Consultorio	57
Figura 6	Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, de Ayacucho. Dimensión Capacidad de respuesta	58
Figura 7	Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, de Ayacucho. Dimensión Seguridad	59
Figura 8	Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, de Ayacucho. Dimensión Empatía	60

Resumen

El objetivo del estudio reporta los resultados de la Percepción del funcionamiento del sistema de acceso a la atención integral de salud en los pacientes que son atendidos en el Seguro Social de Salud EsSalud - Ayacucho 2018 Investigación de tipo descriptiva y el diseño fue descriptivo, la muestra de 100 pacientes, se administró el cuestionario sobre la percepción de la calidad de atención Después de haber desarrollado el estudio y haber realizado un análisis sobre los hallazgos logrados acerca de nuestra investigación del usuario de los servicios de salud del Seguro Social de Salud - ESSALUD Ayacucho, se concluye lo siguiente:

La percepción de la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho, responde a una percepción de satisfecho, que evidencia una adecuada calidad de los servicios a nivel general, generando un buen nivel de satisfacción en los servicios de salud.

A nivel de los objetivos específicos, de acuerdo con la dimensión infraestructura, muestran una percepción de poco satisfecho.

En la dimensión módulos de atención, existe una percepción de satisfecho.

En la dimensión consultorio, podemos determinar que el mayor porcentaje de usuarios muestra una percepción de satisfecho.

En la dimensión capacidad de respuesta, el mayor porcentaje tiene una percepción de poco satisfecho.

En la dimensión seguridad, la muestra tiene una percepción de satisfecho.

En la dimensión empatía, la muestra tiene una percepción de satisfecho.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción de usuario, salud, accesibilidad, tiempo de espera

Abstract

The objective of the study reports the results of the Perception of the operation of the system of access to comprehensive health care in the patients who are treated in the Social Health Insurance EsSalud - Ayacucho 2018 Descriptive research and design was descriptive, the sample of 100 patients, the questionnaire about the perception of the quality of care was administered After having developed the study and having carried out an analysis about the findings obtained about our research of the user of the health services of the Social Health Insurance - EsSalud , from Ayacucho, concludes the following:

The perception of the quality of care and satisfaction of the health services of the Social Health Insurance - EsSalud, of Ayacucho, responds to a perception of satisfaction, which shows an adequate quality of the services at a general level, generating a good level of satisfaction in health services.

At the level of the specific objectives, according to the infrastructure dimension, they show a perception of little satisfied

In the dimension modules of attention, there is a perception of satisfied

In the office dimension, we can determine that the highest percentage of users shows a perception of satisfied

In the capacity dimension of response, the highest percentage has a perception of little satisfied

In the security dimension, the sample has a satisfied perception

In the dimension of empathy, the sample has a perception of satisfaction.

Keywords: Quality of attention, user satisfaction, health, accessibility, waiting time

Introducción

La investigación realizada presenta la percepción de los pacientes que acuden a servicios de hospitalizados y consultorios del hospital del Seguro Social de Salud EsSalud - Ayacucho y el impacto que genera en los usuarios el no poder ser atendidas en forma eficiente y eficaz en su enfermedad desde el punto de vista emocional, social y económico en tanto la valoración de pérdidas de horas de trabajo en el centro de labores del trabajador usuario asegurado directo, y así como los efectos adversos que presentan por el tiempo de espera en acceder a una cita de atención clínica médica, estando asociada a la disponibilidad de recursos en la dimensión de profesionales de la salud, su desempeño y empatía en la atención a los usuarios, por otro lado los insumos pertinentes en la cadena de atención de los servicios (de laboratorios, Rx, Imágenes, Farmacia), en lo que respecta la logística requerida y la infraestructura adecuada para brindar una atención de calidad.

El sistema de atención en ESSALUD en el Perú se encuentra en crisis y enfrenta problemas estructurales. Ante el incremento de nuevos asegurados y problemas básicos en la infraestructura hospitalaria y distribución de medicinas, largas colas, meses de espera para consultas ambulatorias, cirugías y hospitalización, son algunas de las condiciones que se citan con frecuencia para caracterizar el estado de la salud pública en el país. Los usuarios que asisten al hospital esperan que la atención a sus expectativas de mejorar su salud se logre.

Nuestra investigación consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I el marco teórico de la investigación. El Capítulo II describe el problema, objetivos, hipótesis y variables. Capítulo III comprende el método, técnica e instrumento de evaluación. El capítulo IV describe la presentación y análisis de los resultados. Finalmente, el capítulo V corresponde a las conclusiones y recomendaciones.

Esperamos lograr con nuestra investigación conocer cuál es la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud - Ayacucho 2018, y de esta manera lograr una corrección de la atención a los usuarios, generando satisfacción en el tiempo que permanecen en el hospital.

CAPITULO I.

Marco teórico de la investigación

1.1 Marco Histórico

Por medio de la ley N° 27056 se constituyó el seguro Social de Salud (ESSALUD), la misma que fue segmentada en el artículo 1° inciso 1.2, la misma que se estableció con el propósito de brindar mayor cobertura a los pacientes y/o asegurados; y de antemano otorgar las prestaciones en lo que concierne a prevención, recuperación, rehabilitación según el régimen de Seguro Social.

Asimismo, el Seguro social de salud, determina las prestaciones del servicio de sus centros asistenciales a nivel nacional, con el fin de contar con una atención eficiente y oportuna en base a bienes estratégicos como se detalla a continuación la infraestructura, equipos para mejorar la gestión hospitalaria.

EsSalud es una organización pública, que presenta una personería jurídica, la misma que tiene la finalidad brindar una mayor cobertura frente a los asegurados determinando un mayor acceso a los servicios de salud. Por otro lado, la Fachada de la Oficina principal funciona en el centro de Lima, la misma que determinada una vista aérea de 42,406 metros cuadrados; este inicio en el año 1938 y abrió puertas el 10 de febrero de 1941. Según Prado (2012).

La satisfacción de los usuarios a lo largo del tiempo ha remitido un tema de evaluación según lo indica Lancaster (1995), el presente tema inicia en el siglo XX, la misma que es evaluada a través de colecciones.

La palabra satisfacción de usuarios es enmarcada en el año 1970, por lo que esta es concebida por forma básica y evaluada a través de las unidades de información que esta presenta. Asimismo, en la década White (1963), resalto de manera relevante a la

satisfacción. Por otro lado, a pesar del tiempo transcurrido la satisfacción de los usuarios ha presentado pocas investigaciones, debido a los escasos registros presentados a lo largo del tiempo, este índice se genera en la década de los 80 por lo que esta fue creciendo de manera lenta hasta la actualidad. América Latina ha determinado un similar patrón a causa de que se determinaron estudios por la necesidad de información acerca de la satisfacción por lo que estas empezaron en el año 1980. Según autor Hernández (2008)

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Calidad

Gómez (2008); lo define como un término en adaptarse a la situación en que podamos encontrarnos; por ende, es determinante reconocer la importancia que esta presenta; por otro lado, se caracteriza por efectuar una prestación en servicio debido al esfuerzo que se genera. Toda actividad económica determina un producto, el cual conlleva a un servicio o un bien; esto da a entender que el bien y el servicio son dos campos distintos, el cual puede ser adquirido con el fin de satisfacer una necesidad.

1.2.2 Tiempo de espera

Según Gómez (2008), menciona que el otorgamiento de citas es un instrumento que garantiza una agenda organizada; asimismo esta es dirigida a los clientes y/o pacientes con el propósito de mantener y captar usuarios en consulta interna como externa.

1.2.3 Importancia de la calidad en el acceso al servicio

Gómez (2008), menciona acerca de la importancia que presenta la calidad de servicio e indica que juega un papel importante frente a la percepción por parte de los usuarios o

clientes externos que induce a la comprensión; ceder el paso; hablar con propiedad; llamarlo por su nombre con el propósito que lleve una buena impresión como objeto de conquista. En cuanto a la información puede ser modificado según el comportamiento en la percepción de calidad de servicio.

En este sentido Lavelock (1990), define que El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional Lovelock, (1990, p. 491).

Por otro lado, Deming, (1989), refiere que Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Así mismo, Innovar (2005), expresa que el servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.

Calidad Técnica: En la calidad técnica es medida según el comportamiento que presenta; la cual estima el procedimiento de intercambio y se puede medir en base a un objetivo.

Calidad Funcional: Es una función que se relaciona por índole a la prevalencia en cómo se crea una administración eficaz; por lo que este se ubica en un artículo administrativo.

Vargas y Quiñonez (2015); da a conocer que en cuanto a la calidad de servicio se enfoca por lo general en los siguientes:

- **Calidad Requerida:** Nivel en lo que respecta al cumplimiento en lo que concierne al servicio.
- **Calidad Esperada:** Percepción en cuanto a los aspectos que inducen la satisfacción.
- **Calidad Subyacente:** Es determinado según las expectativas que por lo general posee cada cliente que se relación con la satisfacción.

Dessler (2009), da a conocer que este campo se ubica principalmente en la percepción de cliente; por lo que muchas organizaciones no presentan y determinan prioridad lo que genera que un gran número de clientes tomen otras preferencias y para recuperar estos se generan costos no presupuestados que establecen un desequilibrio en lo situación económica de las empresas.

Chiavenato (2007), menciona que es el grado en que el cliente se siente satisfecho por el servicio que éste recibe, asimismo es también la expectativa que determina los clientes después de haber solicitado

1.2.4 Evaluación de la calidad en el otorgamiento de citas

Ministerio de salud (2016) da a conocer que la evaluación estará contemplada por 4 factores entre ellas detalla la infraestructura el Triage, caja y consultorio. Asimismo, esto comprende a una escala de la percepción del usuario, la cual estará determinado por las siguientes dimensiones e indicadores:

Infraestructura: Sistema que brinda seguridad a los usuarios que se apersonan a una cita médica y por razones de demanda que esta determina tiene que esperar un lapso para ser atendidos. Ministerio de salud (2016).

- **Ingreso y salida del establecimiento:** Es determinado cuando el usuario requiere un bien y/o servicio, la misma que después de haberlo obtenido procede a retirarse de manera automática.

- **Ventanillas de atención:** Es una herramienta que determina la recepción del servicio y/o requerimiento por parte del usuario externo, esto permite un mayor acceso a la información que se requiere de manera oportuna.

Essalud en línea: Es un proceso que se relaciona con la clasificación de los pacientes; que de antemano prioriza la atención en un tiempo cortó y forma efectiva garantizando de antemano seguridad a través del equipo técnico. (Ministerio de Salud, 2016)

- **Otorgamiento de citas médicas:** es una técnica que otorga una garantía para la obtener el servicio médico, asimismo esto está dirigido a las personas con problemas de salud.

Módulo de atención: Sistema para llevar el control en cuanto a las personas y pacientes que está ingresando al establecimiento de salud con el propósito de requerir un servicio médico. Ministerio de salud (2016).

- **Recepción de citas médicas:** Es una modalidad de atención al usuario y/o paciente. Requiere de un tiempo determinado para que este proceso se realice y puedas ingresar al consultorio.

- **Generación de cupo:** Proceso de que determina el ingreso al consultorio médico, para posteriormente ser atendidos por el especialista en medicina.

Consultorio: Atención personalizada que dispensa la organización a sus pacientes. Ministerio de salud (2016)

- **Recepción historia clínica:** Entrega de historial médico, con el objetivo de poder reconocer el perfil del paciente.

- **Atención médica:** Atención del médico especialista, para con el objetivo de generar diagnóstico en lo que concierne a la salud que presentan, para posteriormente brindar las soluciones.

Satisfacción de los usuarios

Según Millones (2010), afirma que la satisfacción es el indicio que facilita darse cuenta en términos cuantitativos o en proporción a los usuarios contentos y/o descontentos por la asistencia que se le está brindando, ya que un consumidor y/o usuario disgustado puede ser un cliente menos para la empresa y fijar reclamos lo que traería consecuencias a la entidad.

Por su parte Hernández (2011), alude que la satisfacción del cliente se entiende como la declaración de sus contestaciones que contienen conocimiento, además hace referencia a la relación de lo material y emocional, el cual surge de la necesidad o el deseo de adquirir datos.

Pérez (2010) manifiesta que cuando un usuario está satisfecho significa que es un índice esencial para una institución y pone de manifiesto la forma en la que esta brinda sus servicios a sus usuarios. Los usuarios son aquellos que requieren dichos los bienes y servicios que ofrece una entidad les pueda otorgar para cumplir con sus expectativas, poniendo en énfasis el impacto que tenga dicho producto o servicio. Si el servicio con el que cuenta logra cumplir con las perspectivas, el usuario lo considerará como un servicio eficiente y por lo tanto se verá reflejado en cuanto a la gusto, esto influirá en que los usuarios recomienden a la empresa y esta a su vez gane más clientes.

1.2.5 Factores que influyen en la satisfacción del usuario

Hernández (2011) indica que la conducta del usuario, no se refiere necesariamente al raciocinio, donde se pone de manifiesto la disposición del usuario para pedir una cita, por ello los establecimientos de salud tienen que estar en la obligación de poder otorgar citas, entre los factores que influyen en la satisfacción y/o comportamiento del usuario están en relación al:

- El estrato social: el estrato social comprende un grupo de individuos, las cuales tienden a intercambiar los mismos intereses, valores, dogmas, conductas, formas de vida, etc.
- El macro entorno, economía y demografía: en este sentido se refiere a la cantidad de dinero con el que cuenta, así como las particularidades de la localidad en su conjunto, de la tal manera que sobresaltan en gran medida al gasto del individuo, por tal motivo es trascendental que los hospitales puedan dar las facilidades a los usuarios al momento de otorgar las citas pues estos pacientes suelen venir de lugar lejanos al establecimiento.
- Los grupos sociales: los grupos sociales son aquellos grupos que se identifican por tener los mismos propósitos.

Evaluación de la satisfacción de los usuarios

Millones (2010), hace mención que la sensación de agrado por parte del usuario es una medida de calidad, ya que es donde la satisfacción del cliente es vista como la impresión que tiene el usuario por el servicio así como los puntos de vista que se forman de la misma, de igual manera un usuario y/o cliente tiene la aptitud para calificar ya sea positiva o negativamente la calidad de un servicio, para poder medir la satisfacción del usuario según el modelo se hace por medio de cinco dimensiones, tales como:

Elementos tangibles: son aquellos forman parte de la organización, las cuales pueden ser palpables o no palpables, instalaciones, el personal con que cuenta para brindar los servicios, las cuales simbolizan algo que hace único al ente, dentro de ella se encuentran aspectos como:

- **La infraestructura de la organización:** Básicamente es como la empresa se hace notar por medio de su infraestructura, y es que este aspecto puede ser la clave para generar confianza a los usuarios externos, el equipamiento puede estar en buenas condiciones, como también puede estar defectuoso.

- **El personal de la organización:** Es el trato que ofrece el personal al usuario, por medio de gestos, señas y actitudes. Son las particularidades no verbales de las personas que atienden al cliente y que son observados a primera vista por el propio usuario.

Fiabilidad: la fiabilidad es la que manifiesta que un establecimiento cumpla con de prestar auxilio a los usuarios a la hora de presentarse algún inconveniente.

- **Mostrar interés en solucionar problemas:** Está encaminado a que los hospitales tengan el compromiso ayudar a los usuarios en caso se presenten incidentes como por ejemplo el tema de reclamos, sin perjuicio a nadie.

- **Cumplimiento de promesas:** Cuando un establecimiento de salud hace promesas de atender a los usuarios de la mejor forma, debe cumplir de forma responsable, sin demoras en el servicio.

Capacidad de respuesta: La aptitud de dar una ayuda rápida es muy importante para los hospitales, la cual hace notar que el servicio se da en un tiempo notable, al tener el tiempo y disponibilidad suficiente para poder atender de acuerdo con un horario y tiempo establecido.

- **El horario de atención:** Es el horario de atención al usuario que ya tienen trazado los centros de salud para sus usuarios, es decir, mientras mayor disposición de tiempo tengan hacia sus clientes, mayor satisfacción sentirán los usuarios.

- **Tiempo de atención:** es el tiempo disponible para atender a los usuarios que más urgencia tienen, si se atienden estas necesidades o pedidos se dan en el menor tiempo posible, creará mayor agrado en el cliente, ya que a muchos de ellos no les gusta esperar tanto tiempo para ser atendidos.

- **Tiempo de respuesta:** es la disponibilidad que tienen los doctores del hospital para atender casos de suma urgencia que tengan los usuarios en el momento que este se acerque al establecimiento de salud.

Seguridad: es la seguridad que con la que te atiende el personal de salud que brinda el servicio: sus conocimientos, amabilidad y sus maneras para relacionarse e inspirar confianza a los usuarios, generando que se sientan satisfechos:

- **La actitud del personal:** son las actitudes que manifiesta el personal a la hora de realizar sus funciones y al momento de atender al usuario, tales actitudes son observables a primera instancia y esto puede influir en el agrado de los mismos.

- **Conocimiento de los trabajadores:** es la formación que posee el personal en la realización de sus actividades en temas de salud, lo cual se encamina a garantizar un servicio de calidad, así como de profesionalismo.

- **Capacidad de solución de problemas:** es el trato ofrecido por el personal del establecimiento a los usuarios, la cual inicia desde el momento en el que el cliente entra al hospital hasta que finalice la atención, dando al usuario la posibilidad de mencionar cuál es su problema.

1.2.6 Empatía en la atención: la empatía va de la mano con la aptitud que tiene el personal de un centro de salud en poder proveer cuidados, así como la atención a cada usuario, ya que el principal factor es el cliente, por lo tanto, el trato debe ser óptimo:

- **La atención personalizada:** La atención de forma personalizada, es aquella que se brinda de manera más rápida dependiendo de la necesidad que tenga el usuario, la cual permite lograr satisfacer aquello que le incomoda en cuanto al servicio.

- **Mostrar interés en los usuarios:** esto quiere decir que el personal de un hospital o centro de salud debe tener el interés en el usuario cuando tenga algún problema, ya que al mostrar ese interés el cliente se sentirá en confianza y además podrá estar del servicio que le brindan.

1.3 Investigaciones o antecedentes de estudio

1.3.1 Investigaciones en el Extranjero

Ávila y Malambo (2014), en su tesis titulada “Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico del ESE centro de salud con cama Vitalio Sara castillo del municipio de Soplaviento bolívar en el primer semestre del año 2013” (tesis de grado para optar el título de Especialista de Gerencia de Salud). Universidad de Cartagena. Cartagena – Colombia; para ello tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios de salud que presta el laboratorio clínico a los usuarios de la ESE Centro de Salud Con Cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento- Bolívar en el primer semestre del año 2013, buscando mejorar la accesibilidad y oportunidad de los servicios. El tipo de estudio que aplico fue descriptivo, transversal y Retrospectivo, teniendo como su muestra 141 pacientes, aplicando el instrumento de cuestionario. Estos instrumentos le sirvieron para llegar a la conclusión que la valoración de los servicios que brinda el establecimiento por parte de los pacientes determinó que la mayoría de los pacientes encuestados afirmaron que los servicios de ese centro de salud eran habituales, pésimos o no como se esperaba y es que solo la minoría afirmó que era bueno y muy bueno.

Del Salto (2014), en su tesis titulada “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto

Nacional Mejía en el periodo 2012” (tesis optar por el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud). Universidad Central de Ecuador. Quito – Ecuador; como objetivo tuvo analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Su diseño de investigación fue observacional de tipo epidemiológico analítico transversal. Para la muestra utilizó 391 sujetos y como instrumento para la recolección de datos aplicó cuestionarios. Posteriormente llegó a la conclusión que los clientes del Departamento Médico se encuentran complacidos con los servicios que les brinda el Instituto Nacional Mejía.

Navas y Ulloa (2013), en su tesis titulada “Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el hospital San Sebastián del Cantón Sigsig” (tesis para la obtención del título de Ingeniero Comercial). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca – Ecuador; para ello determinó como objetivo coordinar armoniosamente acciones para alcanzar la consolidación y mejoramiento del sistema nacional de salud a través del desarrollo de políticas y programas de servicio a la salud que realiza el gobierno a través de sus delegaciones y con el concurso de los sectores sociales y privados que prestan servicios de salud a fin de dar efectividad creciente al derecho de la protección de la salud. El tipo de estudio fue descriptivo. Posteriormente su muestra estuvo conformada de 131 pacientes. Seguidamente aplicó los instrumentos de cuestionario y observación directa. Al finalizar su investigación pudo concluir como es que los beneficiarios señalan la calidad de los servicios que le brinda el hospital y como se sienten al ser atendidos en el mismo. De esta manera se puede ayudar en la mejora de la parte administrativa del hospital y esto se verá reflejado en una mejor atención de la salud para la comunidad en general.

Sánchez (2012), en su tesis titulada “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León” (tesis para obtener el grado de maestría en ciencias en salud pública). Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey – México; tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. El tipo de investigación que desarrollo fue descriptivo, transversal y asociación, tomando como muestra 246 usuarios. Llegando a concluir que los pacientes de la consulta externa en esta institución se sienten a gusto, pues está asociada a dimensiones como la infraestructura en donde se percibió en general las instalaciones del Instituto de Seguridad social como muy cómodos: bien iluminadas, muebles confortables, temperatura ambiente encantador.

Buitrago (2007), en su tesis denominado satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez, realizó un estudio descriptivo, tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en un hospital del área de Mayaguez, en una muestra de 51 participantes. El instrumento para la colección de datos utilizado es el The Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH) que identifica ocho factores:

1) respeto y cuidado, 2) efectividad y continuidad, 3) conveniencia, 4) información, 5) eficiencia, 6) comidas, 7) primera impresión y 8) diversidad de personal.

Resultados demuestran que existe una relación significativa entre el trato del personal y la satisfacción. Se concluye, que las variables, comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa, pero

sí los cuatro de los ocho factores fueron de mayor interés como son: 1) conveniencia, 2) primera impresión, 3) respeto y cuidado y 4) efectividad y continuidad.

Según el autor, estableció un grupo de participantes con el objetivo de recolectar información sobre la prestación del servicio de salud en un hospital, utilizó como criterio clave ocho factores del the key quality characteristics for hospitales, teniendo como resultado la importancia del trato personal hacia el usuario y su nivel de satisfacción.

1.3.2 Investigaciones Nacionales.

Sánchez (2016), en su tesis titulada “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016” Investigación para optar el título profesional de obstetra. Iquitos – Perú; tuvo como objetivo determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. El tipo de investigación que desarrollo fue descriptivo correlacional tomando como muestra a 91 usuarias. Para ello se aplicó los instrumentos de ficha de registro y guía de entrevista. De esta manera concluyo que: Con referencia a la calidad de atención que reciben las pacientes del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico de Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que la calidad de la atención es buena. Además, llego a la conclusión que el grado de satisfacción que tienen las usuarias respecto a la atención que les son brindadas indica que la gran mayoría está poco satisfecha.

Huarcaya (2015), en su tesis titulada “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015” para optar la tesis para el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú; pues tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, en el año 2015. El tipo de estudio que desarrollo fue descriptivo, tomando como muestra 269 personas. Para la recolección de la información se utilizó los instrumentos de guía de entrevista, fichas bibliográficas y cuestionario. Después de la recolección de datos el autor pudo concluir que: La atención que reciben los pacientes por dicho servicio prestado en emergencias es poco agradable y tiene carencias y es por esto que muchos de los clientes den su opinión de forma negativa sobre el servicio.

Redhead (2015), en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013” tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. El tipo de investigación es Básica, Pura o Teórica. Posteriormente tomo como muestra 317 usuarios externos. De manera que llego a concluir: Que tanto a calidad de servicio y la satisfacción es media según las encuestas que realizo a los usuarios del establecimiento de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. Este antecedente le permitirá al investigador discutir con este antecedente para determinar si es que existe o no una relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

Veliz y Villanueva (2013), en su tesis titulada “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur, agosto a octubre del

2011” realizo una tesis para optar el grado de magister en gerencia social, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. Planteo como objetivo analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que recibe en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, en el periodo de agosto a octubre del 2011. Su tipo de investigación fue exploratorio de corte transversal. Como muestra fue 153 personas aplicando los instrumentos de guía de entrevista y cuestionario. Esto le permitió concluir lo siguiente: Se pudo conocer la calidad que reciben los usuarios externos e internos de los CERITS de la DISA II LIMA SUR, a través de la medición de sus expectativas generadas por los pacientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen después de recibir dicho servicio.

Fernández y Jabo (2016), en su tesis titulada “Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del hospital II-1 MINSA Moyobamba y hospital II-1 Essalud Moyobamba, periodo enero – mayo 2016”, tesis para optar el título profesional de Obstetra. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú; para lo cual planteó como objetivo determinar la calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de Obstetricia del Hospital II-1 MINSA Moyobamba y Hospital II-1 EsSalud Moyobamba, periodo Enero - mayo 2016. El tipo de investigación fue tipo no experimental, cuantitativa, de orden descriptivo, comparativo, de corte transversal. Posteriormente utilizó como muestra 344 gestantes, aplicó el instrumento de cuestionarios. Lo que le permitió derivar en la conclusión que la calidad de atención que brinda el hospital según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de Obstetricia fue satisfactoria en el Hospital II- 1 MINSA Moyobamba (89,0%) y Hospital II-1 EsSalud Moyobamba (86,0%).

Pinedo y Rivera (2013), en su tesis titulada “Nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario externo en el servicio de medicina del hospital II – 2 MINSA Tarapoto: abril – julio 2013” (tesis para el título profesional de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú; el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario externo en el servicio de Medicina del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto: Abril - Julio 2013. El tipo de investigación que desarrolló fue de tipo cuantitativo, utilizó como muestra 99 usuarios. De modo que se aplicó el instrumento de cuestionario. Logrando llegar a la conclusión que la mayoría de los pacientes dan su punto de vista acerca de la calidad de atención del personal de enfermería que reciben, pues creen que es desfavorable.

Altamirano y Chávez (2012), en su tesis titulada “Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 Minsa Tarapoto. Agosto - diciembre 2011”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú; el cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor del Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital II-2 Minsa Tarapoto, agosto – diciembre 2,011. Para ello realizo como tipo de investigación cuantitativo. Seguidamente tomó como muestra 7 profesionales y 20 pacientes. Además, aplico como instrumento un cuestionario para a recolección de datos. Lo que derivó a la conclusión que: El nivel de calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Hospitalización Medicina del Hospital II-2 Minsa Tarapoto es alto (29,2857), mientras que el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor es alto (55,55) respecto al cuidado de enfermería que recibe en el Centro Hospitalario. Entonces

concluyó de manera general que si existe una relación entre la calidad de cuidado y la satisfacción por parte de las personas mayores.

Parillo (2010), en su tesis titulada “Satisfacción del usuario adulto y su relación con la atención de las enfermeras en el servicio' de hospitalización de medicina del hospital 11 – 1 MINSA - Tarapoto julio - octubre 2,009”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Tarapoto – Perú; quien tuvo como objetivo principal Determinar la satisfacción del usuario adulto y su relación con la atención de las Enfermeras en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital 11-1 MINSA - Tarapoto, durante el periodo de julio a octubre de 2009. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, prospectivo y de corte transversal. Siendo muestra el cual estuvo conformada por 103 usuarios, para la recolección de datos se aplicó el instrumento de cuestionario. Gracias a dicho instrumento el autor concluyó que: La satisfacción del usuario adulto del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital 11-1 MINSA - Tarapoto obtuvo un promedio de 24.04 puntos, ubicándose en la escala de satisfacción MEDIA. Y la atención de enfermería en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital 11-1 MINSA - Tarapoto obtuvo un promedio de 74.96 puntos, ubicándose en la escala de REGULAR. Además, llego a concluir es que existe una relación entre la atención que las enfermeras les dan a los pacientes mayores y la sensación de satisfacción plena.

1.4 Marco Conceptual

La calidad de la atención: Center for Human Services, (2004) consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

De acuerdo con el diccionario de la lengua española, la palabra calidad proviene del latín qualitas, -atis y significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Real Academia (1996)

Usuario: Se trata de una persona con necesidades y preocupaciones, cuya emoción está muy afectada especialmente si va por servicios curativos y seguramente no siempre tiene la razón, pero tiene que estar en primer lugar si una institución de atención en salud se propone servir con calidad.

El concepto de trato adecuado, es relativamente nuevo en salud, se enmarca en las experiencias no médicas que existen en la interacción entre el usuario y los servicios que prestan atención. Se compone por ocho dominios que corresponden a los aspectos no médicos de la atención en salud: (1) atención pronta, (2) trato digno, (3) comunicación, (4) autonomía, (5) respeto a la confidencialidad, (6) acceso a redes de apoyo social, (7) calidad de servicios básicos y (8) capacidad de elección del proveedor. Puentes, Gómez y Garrido, (2006)

Atención médica

Atención del médico especialista, para con el objetivo de generar diagnóstico en lo que concierne a la salud que presentan, para posteriormente brindar las soluciones. Ministerio de salud (2016)

Conocimiento de los trabajadores

Es la formación que posee el personal en la realización de sus actividades en temas de salud, lo cual se encamina a garantizar un servicio de calidad, así como de profesionalismo.

Evaluación del paciente

Involucra el cuidado inicial del paciente por el concepto de emergencia; esto da conocer que a una buena evaluación se puede identificar el problema y por ende si no se diagnostica de manera adecuada se puede generar y llegar a consecuencias malas.

Ingreso y salida del establecimiento

Es determinado cuando el usuario requiere un bien y/o servicio, la misma que después de haberlo obtenido procede a retirarse de manera automática. Ministerio de salud (2016)

Generación de ticket

Proceso de que determina el ingreso al consultorio médico, para posteriormente ser atendidos por el especialista en medicina.

Otorgamiento de citas medicas

Es una técnica que otorga una garantía para la obtener el servicio médico, asimismo esto está dirigido a las personas con problemas de salud.

Recepción de citas medicas

Es una modalidad de atención al usuario y/o paciente. Requiere de un tiempo determinado para que este proceso de realice y puedas ingresar al consultorio.

Recepción historial clínica

Entrega de historial médico, con el objetivo de poder reconocer el perfil el paciente.

Ventanillas de atención

Es una herramienta que determina la recepción del servicio y/o requerimiento por parte del usuario externo, esto permite un mayor acceso a la información que se requiere de manera oportuna.

CAPITULO II

El Problema, Objetivos, Hipótesis y variables.

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad uno de los problemas más comunes en los establecimientos de Salud es la satisfacción de los usuarios; ya que, según los estudios realizados por los ciudadanos al Día, en su gran mayoría no están conformes con la atención que las redes asistenciales están brindando. Asimismo, este informe fue determinado a través de un estudio realizado a 5 redes de salud a nivel nacional. Según Ccopa (2013).

Según Ccopa (2013), Las redes asistenciales como Almenara, Rebagliati, Arequipa Sabogal, y Trujillo; determinan problemas en lo que concierne a calidad de atención y sobre todo al otorgamiento de citas por lo que esto fue evidenciado en un 74% por parte de los usuarios y/o asegurados; asimismo las largas colas, la falta de interés, el especialista que genera el servicio y por ende la calidad y eficacia han generado de antemano un nivel alto de insatisfacción. Por otro lado, si se tratara de individualizar los problemas por cada establecimiento de salud; Almenara presenta un mayor índice en deficiencias en la calidad de atención y otorgamiento de citas; por lo que el rechazo por parte de los asegurados promedio un total de 88% a diferencia de otras redes asistenciales que se encontraron en un 40%; 33% y 25% respectivamente.

En España las satisfacciones de los usuarios dentro del Sistema Nacional de Es salud, ha determinado un desequilibrio, debido a que la atención personalizada descendió un índice de 2.7% a 2.3% en los últimos periodos; pues uno del centro más comprometidos es Barómetro Sanitario. El 86% de los usuarios en lo que concierne a la atención primaria

descendió en un 1.5%; en cuanto a la atención especializada fue catalogada baja ya que el 79% de los usuarios así lo demostraron por medios los reclamos acontecidos dentro del periodo 2017. Según la revista GeriatricArea, (2017). Asimismo, entre otros aspectos susceptibles con el tiempo de accesos de servicios y las listas de espera.

Muñoz (2016), da a conocer que la calidad de servicios de salud es determinada como una exigencia frente a los usuarios que conforman una población. Para generar el estudio del nivel de satisfacción se generó una encuesta nacional por lo que los resultados se encontraron dispersos. Conforme a ello el 73% determino estar insatisfecho; ya que el tiempo de espera en conseguir una cita ha presentado un aumento considerable promedio 3 a 5 días.

Ubicándonos en el Establecimiento de Salud (Seguro Social de Salud - EsSalud); de Ayacucho; conocido también como seguro social de salud en la actualidad ha presentado múltiples deficiencias en cuanto al nivel de satisfacción por el servicio que esta brinda; este fue evidenciado por parte de los asegurados por lo que se supone que la calidad de atención es la principal causante de que los usuarios determinen reclamos frente a la organización, siendo entre otros problemas el obtener un cupo para cita médica, en consultorios externos , aplicación de procedimientos de apoyo al diagnóstico, camas disponibles para hospitalización, teniendo que esperar varios meses; y por ende en su mayoría no son atendidos según lo pactado por lo que esto determina que las personas tengan que reprogramar sus citas, o buscar atención particular en otros sistemas de salud. Esto genera complicaciones en el usuario, en el deterioro su salud, su economía, aspectos familiares (disponibilidad de cuidadores) lo social y en el aspecto laboral. Estas deficiencias generan pérdida de credibilidad de la capacidad de gestión por parte de los

funcionarios y los trabajadores prestadores del servicio de salud. antemano un descontento e insatisfacción hacia la red asistencial de Salud de la Ayacucho. Conforme a estos acontecimientos se realiza la investigación con el propósito de determinar la relación que existe en la calidad de atención frente a la satisfacción de los usuarios de en el Seguro Social de Salud EsSalud - Ayacucho 2018.

2.1.2 Antecedentes teóricos

Calidad de Atención

Crosby (1988), define “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

Imai (1998), la calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Drucker (1990), “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”

Al indagar el concepto se encuentran enfoques dirigidos a diferenciar la calidad respecto de su perspectiva de análisis y los agentes implicados, de ello se pueden identificar tres elementos de estudio: los agentes, las relaciones y el entorno.

En el concepto inicial de calidad se encuentran las tendencias: de calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), determinan tres dimensiones de la calidad:

1. Calidad física: Incluye los aspectos físicos del servicio.
2. Calidad corporativa: Lo que afecta la imagen de la empresa.
3. Calidad interactiva: Interacción entre el personal y el cliente, y entre clientes.

Eiglier y Langeard (1989), plantean desde el concepto de servucción tres dimensiones percibidas y compradas por el cliente:

1. El output
2. Los elementos de la servucción (es el proceso creativo de un servicio, es decir es la combinación creativa de los elementos físicos y humanos que conforman el servicio en la organización).
3. El proceso en sí mismo

La calidad del servicio prestado como resultado final (output) se enfoca a la prestación del servicio per se y depende de si el servicio ha cubierto o no las necesidades y las expectativas del cliente.

La calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio se refiere al soporte físico (actualidad, sofisticación, limpieza, etc.), contacto personal

(eficacia, cualificación, presentación, disponibilidad, etc.), clientela (pertenencia al mismo segmento) y eficacia de su participación.

Concluyendo, la calidad del proceso de prestación del servicio se dirige a la fluidez y facilidad de las interacciones. Eficacia, secuencia y grado de adecuación a las expectativas y necesidades del cliente en el proceso de interacción.

Según los autores, las tres dimensiones se encuentran interrelacionadas y se logra la calidad del servicio, sólo si se alcanza la calidad en las tres.

MINSA (2006), según Resolución Ministerial 519-2006/MINSA, señala; que, la calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para los usuarios.

La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución y depende de todos. (p.10).

Millones (2010) refiere que la, sensación de agrado por parte del usuario es una medida de calidad, ya que es donde la satisfacción del cliente es vista como la impresión que tiene el usuario por el servicio, el cliente tiene la aptitud para calificar ya sea positiva o negativamente la calidad de un servicio.

Según el Minsa (2011), señala que: La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo.

Los resultados obtenidos deben desencadenar tanto programas o proyectos de mejora continua de los procesos, que incorporen acciones de los monitoreo y seguimiento, así como proyectos de investigación conocimiento y mejora de la calidad. (p.8).

La satisfacción del cliente puede ser determinada por:

1. El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
2. El lugar al cual acuda para recibir atención.
3. El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
4. El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
5. El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios y El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

MINSA (2011), el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica, señala que, para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (p.71).

Por su parte Hernández (2011), alude que la satisfacción del cliente se entiende como la declaración de sus contestaciones que contienen conocimiento, además hace

referencia a la relación de lo material y emocional, el cual surge de la necesidad o el deseo de adquirir datos.

Pérez (2010), manifiesta que cuando un usuario está satisfecho significa que es un índice esencial para una institución y pone de manifiesto la forma en la que esta brinda sus servicios a sus usuarios. Los usuarios son aquellos que requieren dichos los bienes y servicios que ofrece una entidad les pueda otorgar para cumplir con sus expectativas, poniendo en énfasis el impacto que tenga dicho producto o servicio. Si el servicio con el que cuenta logra cumplir con las perspectivas, el usuario lo considerará como un servicio eficiente y por lo tanto se verá reflejado en cuanto a la gusto, esto influirá en que los usuarios recomienden a la empresa y esta a su vez gane más clientes.

2.1.3 Definición de problema general y específicos

1. Problema general:

¿De qué manera se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018?

2. Problemas específicos

¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión infraestructura de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018

¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión módulos de atención de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018?

¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión consultorio de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018?

¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018?

¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión seguridad de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018?

¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión empatía de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018?

2.2 Objetivos, delimitación y justificación de la investigación

2.2.1 Objetivo general y específico

2.2.1.1 Objetivo General

Determinar cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018.

2.2.1.2 Objetivos Específicos

Analizar la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión infraestructura de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018.

Conocer la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión módulos de atención de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018.

Analizar la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión consultorio de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018.

Analizar la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018.

Conocer la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión seguridad de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018.

Analizar la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión empatía de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018.

2.2.2 Delimitación del estudio

2.2.2.1 Delimitación Espacial

La investigación se ha desarrollado en el establecimiento de Salud (ESSALUD), de Ayacucho; para analizar la problemática de la organización.

2.2.2.2 Delimitación Temporal

La investigación se desarrolló en el año 2018; la misma que evalúa la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de Seguro Social de Salud - EsSalud, Ayacucho 2018.

2.2.3 Justificación e importancia del estudio

2.2.3.1 Justificación Teórica

La presente investigación busca incrementar las teorías ya existentes aportando al conocimiento. Asimismo, de acuerdo a la teoría del Ministerio de Salud (2016), se evaluará la calidad de atención, la misma que está comprendida la relación que presenta con la satisfacción de los usuarios Ayacucho; 2018.

2.2.3.2 Justificación Práctica

Por medio de la investigación se busca generar solución al problema que el establecimiento de Es salud de Ayacucho ha presentado en los últimos periodos, en la calidad en la atención y satisfacción de los usuarios. Asimismo, los resultados a obtener determinaran conclusiones y recomendaciones.

2.2.3.3 Justificación Metodológica

Para el desarrollo de los objetivos de la investigación se usó un cuestionario como instrumento de recolección de datos para las variables de estudio realizados en ESSALUD – Ayacucho 2018. Asimismo, se tomarán en cuenta el sistema integral Excel para el análisis estadístico en los resultados.

2.2.3.4 Justificación Social

La calidad de atención en su dimensión acceso citas y capacidad de respuesta, ha venido presentado problema según el servicio que los usuarios están percibiendo. Asimismo, a través de la investigación se pretende aminorar estas deficiencias para que la satisfacción de los usuarios sea la adecuada.

2.3 Hipótesis y definición operacional.

2.3.1 Supuestos teóricos

Entre mejor calidad de la atención, mayor satisfacción mayor percepción del servicio del usuario del Seguro Social de Salud - EsSalud de Ayacucho 2018.

Entre menor calidad de la atención, satisfacción menor percepción del servicio del usuario del Seguro Social de Salud - EsSalud de Ayacucho 2018.

2.3.2 Hipótesis general y específica

Hipótesis general:

La calidad de atención y satisfacción del usuario está asociada a la percepción de los usuarios del Seguro Social de Salud - EsSalud de Ayacucho 2018.

Hipótesis específicas:

La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión infraestructura de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada

La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión módulos de atención de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada

La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión consultorio de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada

La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada

La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión seguridad de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada

La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión empatía de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada

CAPITULO III.

Método, Técnica e instrumentos

3.1-Tipo de Investigación

El presente estudio es de tipo cuantitativo no experimental, porque permite la medición y cuantificación de la variable de estudio, en este caso la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho.

La investigación no experimental es aquella investigación en la que no se manipula deliberadamente la variable independiente, lo que hacemos es variar en forma intencional las variables independientes, para posteriormente ver cuál es su efecto ante otras variables. En consecuencia, propiamente dicho, la investigación no experimental analiza la realidad y observa la situación, el momento, como se da en su contexto natural.

Los estudios descriptivos proyectan determinar las propiedades, características y perfiles del objeto de estudio, evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, desde el punto de vista científico. El objetivo de la investigación descriptiva es describir los datos, el cual debe de tener un tipo de impacto con la gente a su alrededor, llegando a conocer situaciones, actitudes, costumbres, a través de la descripción exacta de las actividades. Por lo tanto, el presente estudio es una investigación descriptiva, de nivel aplicativo ya que otorga un aporte significativo de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho. Salkind, (2013).

3.2. Diseño

El diseño de la presente investigación es un estudio descriptivo, de corte transversal ya que permite obtener información precisa sobre la variable de estudio en un espacio y tiempo determinado. Los diseños de investigación de corte transversal, recolectan datos en

un solo momento, en un tiempo único. La finalidad de esta investigación es explicar las variables, analizando su incidencia e interrelación en un determinado tiempo o situación. El diseño organiza la estructura de cualquier trabajo científico y esta podría contener una diversidad de grupos o subgrupos de personas, así como también de objetos o indicadores. Existen muchos diseños que se emplean en la investigación, estos adquieren una serie de ventajas y también una serie de desventajas según el diseño a trabajar. (Salkind, 2013).

El diagrama del diseño es el siguiente:



Dónde:

O_1 = calidad de atención y la satisfacción de los usuarios

M = Muestra

3.3. Población y muestra

Población

La población de estará conformada por los asegurados Seguro Social de Salud - EsSalud de Ayacucho; la misma que constituye un total de 5,046 especialmente los usuarios comprendidos entre los 30 a 50 años de edad de la ciudad de Ayacucho.

Muestra

La muestra está constituida por 100 usuarios de los servicios de salud a partir de 30 a 50 años de edad en adelante, próximos ya que ellos asisten en forma regular a los servicios de

salud y por lo tanto ya tienen una percepción de la calidad que generan los servicios de salud donde asisten.

Criterios de inclusión de los participantes:

- * Usuarios, de ambos sexos
- * Usuarios que por lo menos asisten a 5 atenciones de salud
- * Usuarios igual y/o mayores de 30 a 50 años
- * Usuarios que voluntariamente desean participar voluntariamente en el estudio.
- * Condiciones físicas y cognitivas que les permitan responder a los ítems

Criterios de exclusión de los participantes:

- * Usuarios de menor o mayor rango de edad que los propuestos
- * Usuarios que han tenido menos de 5 atenciones de salud
- * Usuarios que no desean participar voluntariamente en el presente estudio
- * Si se aprecia que el paciente presenta dificultades para la comprensión de cada uno de los ítems.
- * Condiciones físicas y cognitivas que no les permitan responder a los ítems.

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho.

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la Variable Calidad de atención y satisfacción del usuario.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención y satisfacción del usuario	Sensación de agrado por parte del usuario es una medida de calidad, ya que es donde la satisfacción del cliente es vista como la impresión que tiene el usuario por el servicio, el cliente tiene la aptitud para calificar ya sea positiva o negativamente la calidad de un servicio. Millones (2010)	Infraestructura Ítems 1,2,3	Ingreso y salida del establecimiento Ventanillas de atención	Ordinal
		Módulos de atención Ítems 4,5,6	Recepción de citas médicas y cupos adicionales	
		Consultorio Ítems 7,8,9,10	Recepción de historial clínica y atención medica	
		Capacidad de respuesta Ítems 11,12,13	Horario, tiempo de atención y de respuesta	
		Seguridad Ítems 14,15,16	La actitud del personal, capacidad de solución de problemas	
		Empatía Ítems 17,18,19,20	La atención personalizada, interés en los pacientes	

3.5 Técnica de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos estarán segmentadas a la realización y aplicación de una encuesta a los asegurados del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho.

Instrumentos

Se aplicó a la muestra de estudio, la misma que estará conformada por 100 asegurados de Seguro Social de Salud – EsSalud, con el objetivo de recopilar información en la calidad en el otorgamiento de citas y la satisfacción de los usuarios. Posteriormente los resultados a obtener serán procesados a través del método estadístico

FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el seguro social de salud

Autor: Ayda Leonilda Godoy Quispe (2018)

Forma de Administración: Individual

Ámbito de Aplicación: El cuestionario es aplicable para los usuarios del seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho.

Duración: 15 minutos (aprox.)

Descripción del cuestionario: El instrumento está constituido por 20 ítems que son de tipo cerrado, de opción de respuesta variada, el cual nos permite conocer el nivel de injerencia de cada una de las seis dimensiones sobre la Calidad de atención y satisfacción.

Calificación: Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que contempla las categorías desde el más negativo al nivel más positivo.

Baremo

La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos que contemplan todos los valores posibles de obtener, desde el mínimo hasta el máximo por cada dimensión y por la variable general.

Tabla N° 2 Baremos

Categorías	I	II	III	Total
Bajo	12-20	12-20	10-17	34-59
Moderado	21-29	21-29	18-24	60-84
Alto	30-36	30-36	25-30	85-102

3.6 Determinación de la Validez y Confiabilidad

3.6.1. Validez del Constructo

Para medir la consistencia externa, se realizó la validación del instrumento creado, el cual ha sido validado por 3 jueces expertos quienes en base a su pericia han evaluado el cuestionario de Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el seguro social de salud Es Salud Ayacucho bajo los criterios: claridad, objetividad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, pertinencia, y metodología.

Tabla 3. Porcentaje de validación del instrumento

Nº	NOMBRE DE LOS EXPERTOS	VALORACIÓN %
1	Mg. Anabel Rojas Espinoza	94%
2	Dra. Gladys Ruiz Vargas	85%
3	Mg. Eddy Diaz Salvatierra	95%
TOTAL		91%

Interpretación: Los jueces expertos han otorgado el 91% en su valor de aprobación, lo que le confiere al instrumento el valor de muy adecuado, siendo altamente confiable en su consistencia externa.

3.6.2. Confiabilidad del Instrumento

La medida de la confiabilidad interna de los instrumentos se establece mediante el alfa de Cronbach, que asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Figura 1. Fórmula de confiabilidad Alfa de Cronbach

Dónde:

n: El número de ítems

$\sum Si^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

Sx^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 4. Confiabilidad del Instrumento

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.81	12

Interpretación: Para establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a un grupo de usuarios del seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho., donde participaron 12 personas. Se aplicó la fórmula de alfa de Cronbach, obteniendo como resultado del análisis de confiabilidad un coeficiente de 0.81 lo que indica que el cuestionario es altamente confiable.

3.7 Procedimientos de datos

En cuanto al procedimiento de datos estará segmentado al sistema computarizado SPSS, la misma que presentará la asesoría de un profesional para su respectivo desarrollo. Conforme a ello estará representado a través de tablas y gráficos para su posterior análisis e interpretación.

CAPÍTULO IV

Presentación procesamiento y análisis de los resultados

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 5.

Calidad de atención y satisfacción del usuario

	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	25	25%
Poco satisfecho	20	20%
Satisfecho	45	45%
Muy Satisfecho	10	10%
Total	100	100%

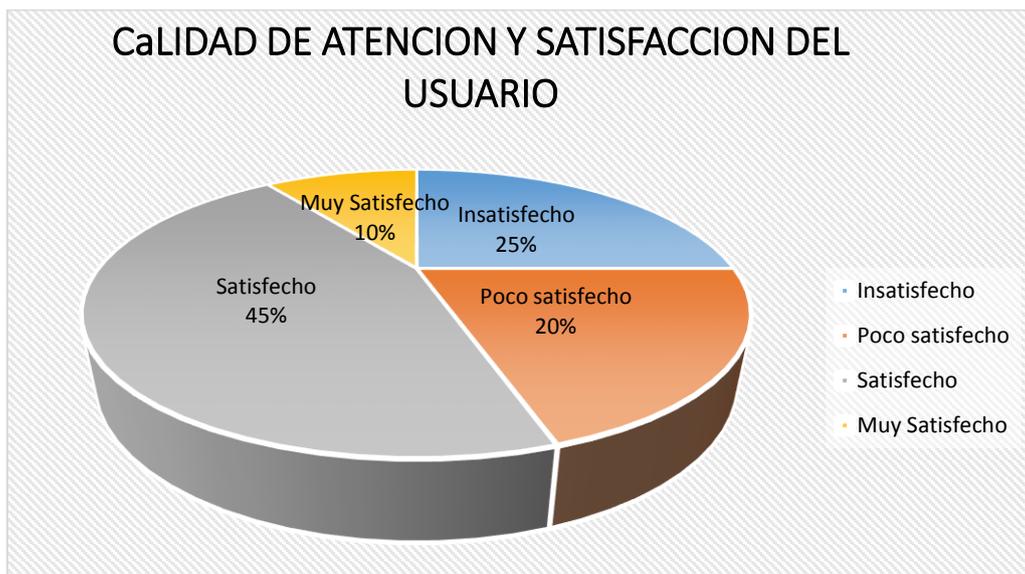


Figura 2. Resultados generales de los usuarios del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, podemos determinar que el mayor porcentaje de usuarios de EsSalud, Ayacucho, asciende a una percepción de satisfecho en un 45%. Existiendo también un 25% en un nivel insatisfecho y un 20% poco satisfecho. Además de un 10% muy satisfecho.

4.2. Presentación de resultados por dimensiones

Tabla 6

Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Infraestructura

	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	22	22%
Poco satisfecho	40	40%
Satisfecho	30	30%
Muy Satisfecho	8	8%
Total	100	100%

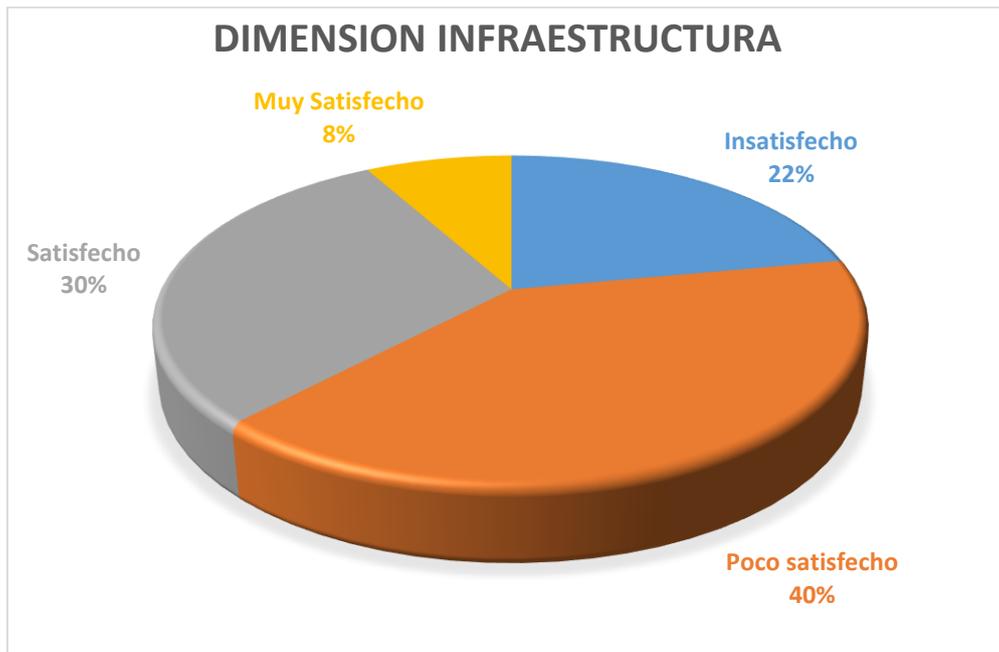


Figura 3 Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho. Dimensión Infraestructura

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, en la dimensión infraestructura, podemos determinar que el mayor porcentaje de usuarios de EsSalud, Ayacucho, asciende a una percepción de poco satisfecho en un 40%. Existiendo también un 22% en un nivel insatisfecho y un 30% satisfecho. Además de un 8% muy satisfecho.

Tabla 7

Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Módulo de Atención

	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	20	20%
Poco satisfecho	32	32%
Satisfecho	38	38%
Muy Satisfecho	10	10%
Total	100	100%

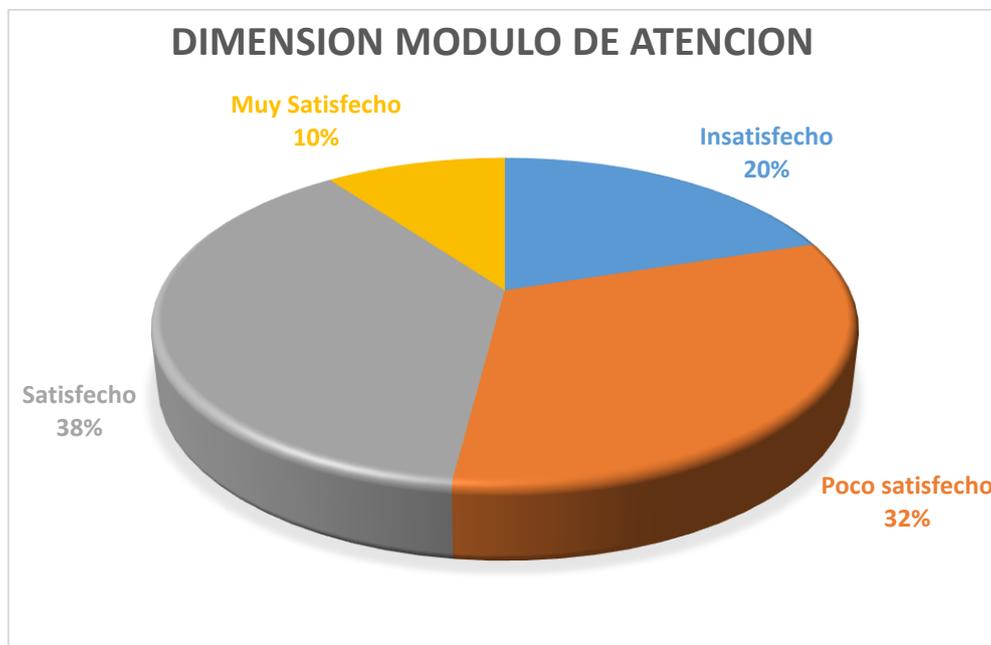


Figura 4 Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho. Dimensión módulos de atención

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, en la dimensión módulos de atención, podemos determinar que el mayor porcentaje de usuarios de EsSalud, Ayacucho, asciende a una percepción de satisfecho en un 38%. Existiendo también un 20% en un nivel insatisfecho y un 32% poco satisfecho. Además de un 10% muy satisfecho.

Tabla 8

Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Consultorio

	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	15	15%
Poco satisfecho	28	28%
Satisfecho	45	45%
Muy Satisfecho	12	12%
Total	100	100%

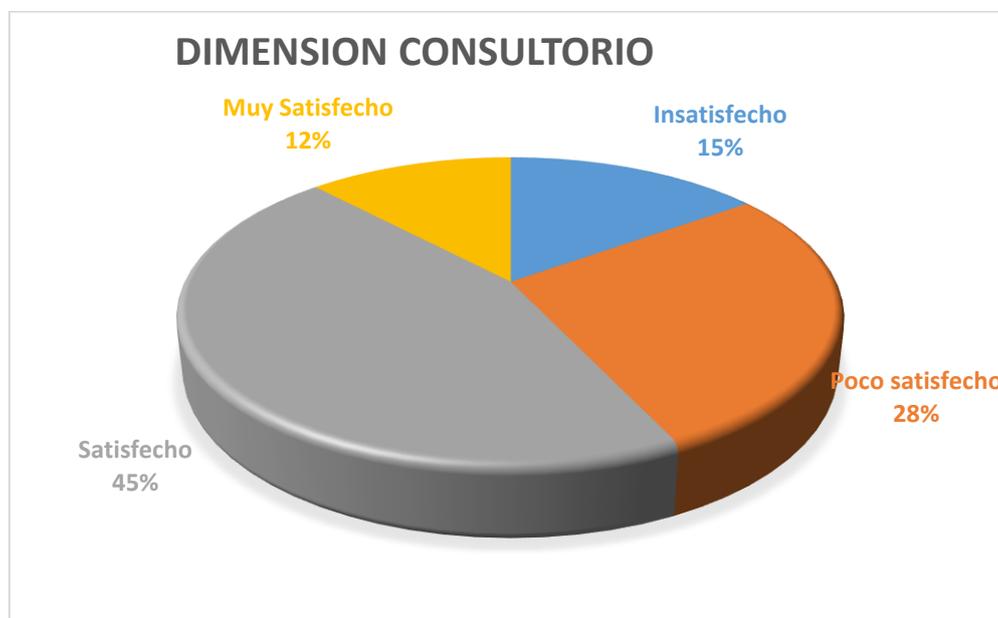


Figura 5 Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho. Dimensión consultorio

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, en la dimensión consultorio, podemos determinar que el mayor porcentaje de usuarios de EsSalud, Ayacucho, asciende a una percepción de satisfecho en un 45%. Existiendo también un 15% en un nivel insatisfecho y un 28% poco satisfecho. Además de un 12 % muy satisfecho.

Tabla 9

Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Capacidad de respuesta

	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	15	15%
Poco satisfecho	40	40%
Satisfecho	35	35%
Muy Satisfecho	10	10%
Total	100	100%



Figura 6 Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho. Dimensión Capacidad de respuesta

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, en la dimensión capacidad de respuesta, podemos determinar que el mayor porcentaje de usuarios de EsSalud, Ayacucho, asciende a una percepción de poco satisfecho en un 40%. Existiendo también un 15% en un nivel insatisfecho y un 35% satisfecho. Además de un 10 % muy satisfecho.

Tabla 10

Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Seguridad

	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	15	15%
Poco satisfecho	30	30%
Satisfecho	45	45%
Muy Satisfecho	10	10%
Total	100	100%



Figura 7 Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho. Dimensión seguridad

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, en la dimensión seguridad, podemos determinar que el mayor porcentaje de usuarios de EsSalud, Ayacucho, asciende a una percepción de satisfecho en un 45%. Existiendo también un 15% en un nivel insatisfecho y un 30% poco satisfecho. Además de un 10 % muy satisfecho.

Tabla 11

Calidad de atención y satisfacción del usuario: Dimensión Empatía

	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	10	10%
Poco satisfecho	20	20%
Satisfecho	50	50%
Muy Satisfecho	20	20%
Total	100	100%

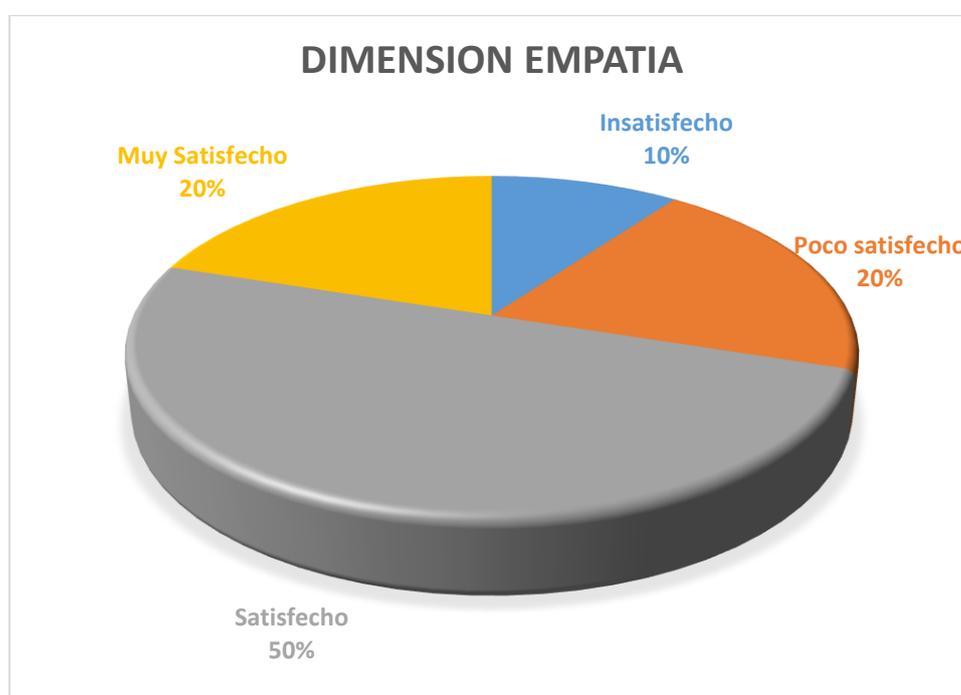


Figura 8 Resultados específicos de los usuarios del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho. Dimensión empatía

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, en la dimensión empatía, podemos determinar que el mayor porcentaje de usuarios de EsSalud, Ayacucho, asciende a una percepción de satisfecho en un 50%. Existiendo también un 10% en un nivel insatisfecho y un 20% poco satisfecho. Además de un 20 % muy satisfecho.

4.3. Análisis y Discusión de los resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de salud del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho, considerando que la calidad de atención en los servicios de salud es un requisito básico para el bienestar de las personas que padecen de diferentes enfermedades físicas y mentales que afectan su salud en general.

En la presente investigación, la calidad de la atención y satisfacción del usuario fue operacionalizada en seis de sus dimensiones: infraestructura, módulos de atención, consultorio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los resultados obtenidos en la investigación a través de su objetivo general determinaron que el mayor porcentaje de usuarios de EsSalud, Ayacucho, tiene una percepción de satisfecho en un 45%. Existiendo también un 25% en un nivel insatisfecho y un 20% poco satisfecho. Además de un 10% muy satisfecho.

Dicho resultado a nivel general se apoya en las evidencias encontradas a través del estudio de Sánchez (2012), en su tesis titulada “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León” Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey – México; tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Llegando a concluir que los pacientes de la consulta externa en esta institución se sienten a gusto, pues está asociada a dimensiones como la infraestructura en donde se percibió en general las instalaciones del Instituto de Seguridad social como muy cómodos: bien iluminadas, muebles confortables, temperatura ambiente encantador.

A nivel de los objetivos específicos, de acuerdo a la dimensión infraestructura, muestran una percepción de poco satisfecho en un 40%. Existiendo también un 22% en un nivel insatisfecho y un 30% satisfecho. Además de un 8% muy satisfecho.

En la dimensión módulos de atención, existe una percepción de satisfecho en un 38%. Existiendo también un 20% en un nivel insatisfecho y un 32% poco satisfecho. Además de un 10 % muy satisfecho.

En la dimensión consultorio, podemos determinar que el mayor porcentaje de usuarios muestra una percepción de satisfecho en un 45%. Existiendo también un 15% en un nivel insatisfecho y un 28% poco satisfecho. Además de un 12 % muy satisfecho.

En la dimensión capacidad de respuesta, el mayor porcentaje tiene una percepción de poco satisfecho en un 40%. Existiendo también un 15% en un nivel insatisfecho y un 35% satisfecho. Además de un 10 % muy satisfecho.

En la dimensión seguridad, la muestra tiene una percepción de satisfecho en un 45%. Existiendo también un 20% en un nivel insatisfecho y un 30% poco satisfecho. Además de un 10 % muy satisfecho.

En la dimensión empatía, la muestra tiene una percepción de satisfecho en un 50%. Existiendo también un 10% en un nivel insatisfecho y un 20% poco satisfecho. Además de un 20 % muy satisfecho.

Dicho resultado a nivel específico concuerda con las evidencias encontradas a través del estudio de Navas y Ulloa (2013), en su tesis titulada “Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el hospital San Sebastián del Cantón Sígig” (tesis para la obtención del título de Ingeniero Comercial). Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca – Ecuador; para ello determinó como objetivo coordinar armoniosamente acciones para alcanzar la consolidación y mejoramiento del sistema nacional de salud a través del desarrollo de políticas y programas de servicio a la salud que realiza el gobierno a través de sus delegaciones y con el concurso de los sectores sociales y privados que prestan servicios de salud a fin de dar efectividad creciente al derecho de la protección de la salud. Al finalizar su investigación pudo concluir como es que los beneficiarios señalan la calidad de los servicios que le brinda el hospital y como se sienten al ser atendidos en el mismo. De esta manera se puede ayudar en la mejora de la parte administrativa del hospital y esto se verá reflejado en una mejor atención de la salud para la comunidad en general.

Además, a nivel nacional concuerda con las evidencias encontradas a través del estudio de Parillo (2010), en su tesis titulada “Satisfacción del usuario adulto y su relación con la atención de las enfermeras en el servicio' de hospitalización de medicina del hospital 11 – 1 MINSA - Tarapoto julio - octubre 2,009” (tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería). Tarapoto – Perú; quien tuvo como objetivo principal determinar la satisfacción del usuario adulto y su relación con la atención de las Enfermeras en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital 11-1 MINSA - Tarapoto, durante el periodo de julio a octubre de 2009. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, prospectivo y de corte transversal. Siendo muestra el cual estuvo conformada por 103 usuarios, para la recolección de datos se aplicó el instrumento de cuestionario. Gracias a dicho instrumento el autor concluyó que: La satisfacción del usuario adulto del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital 11-1 MINSA - Tarapoto obtuvo un promedio de 24.04 puntos, ubicándose en la escala de satisfacción MEDIA. Y la atención de enfermería en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital 11-1 MINSA - Tarapoto obtuvo un promedio de 74.96 puntos, ubicándose en la

escala de Regular. Además, llego a concluir es que existe una relación entre la atención que las enfermeras les dan a los pacientes mayores y la sensación de satisfacción plena.

4.4. Conclusiones

Después de haber desarrollado el estudio y haber realizado un análisis sobre los hallazgos logrados acerca de nuestra investigación del usuario de los servicios de salud del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho, se concluye lo siguiente:

La percepción de la calidad de atención y satisfacción de los servicios de salud del Seguro Social de Salud - EsSalud, de Ayacucho, responde a una percepción de satisfecho en un 45%, que evidencia una adecuada calidad de los servicios a nivel general, generando un buen nivel de satisfacción en los servicios de salud.

A nivel de los objetivos específicos, de acuerdo a la dimensión infraestructura, muestran una percepción de poco satisfecho

En la dimensión módulos de atención, existe una percepción de satisfecho

En la dimensión consultorio, podemos determinar que el mayor porcentaje de usuarios muestra una percepción de satisfecho

En la dimensión capacidad de respuesta, el mayor porcentaje tiene una percepción de poco satisfecho

En la dimensión seguridad, la muestra tiene una percepción de satisfecho

En la dimensión empatía, la muestra tiene una percepción de satisfecho.

4.5. Recomendaciones

En base a las conclusiones que se deriva de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones:

Proponer alternativas a los ejecutivos del establecimiento de salud a fin de generar propuestas para mejorar o renovar la infraestructura, especialmente incrementando ventanillas de atención

Generar la toma de consciencia para mejorar la calidad de respuesta del personal de salud a través de una atención oportuna a fin de mejorar la calidad de la atención y satisfacción de los usuarios

Proporcionar el apoyo psicológico y social a fin de lograr un mayor porcentaje de trabajadores que atienden en los consultorios mediante una adecuada recepción de las historias clínicas y atención medica

Proporcionar el apoyo psicológico y social a fin de lograr un mayor porcentaje de trabajadores que muestren una mejor empatía en la atención hacia los usuarios.

Bibliografía

Altamirano, N. y Chávez, J. (2012) “Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto - diciembre 2011” (tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1381/ITEM%4011458-299.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ávila, M. y Malambo, J. (2014) “Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico del centro de salud con cama Vitalio Sara castillo del municipio de Soplaviento bolívar en el primer semestre del año 2013” (tesis de grado para optar el título de Especialista de Gerencia de Salud). Universidad de Cartagena. Cartagena – Colombia. Recuperado de:

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2790/1/Proyecto%20Milanyela%20Avila%20Y%20Yeniffer%20Malambo.pdf>

Buitrago, (2007) Tesis Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el Área de Mayaguez. Recuperado de:

[repositorio.unajma.edu.pe/.../24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servi...por Y Quispe Pérez-2015](http://repositorio.unajma.edu.pe/.../24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servi...por%20Y%20Quispe%20Perez-2015)

Center for Human Services, Monografía de la garantía en calidad, junio 2004

Ccopa, H. (2013). 74% usuarios de EsSalud insatisfechos. Los Andes. Recuperado el 18 de 12 de 2017, de:

<http://www.losandes.com.pe/Nacional/20131003/75260.html>

Crosby, P.B. (1988). La organización permanece exitosa. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones. Editorial Interamericana. País México. D.F. McGraw-Hill.

- Del Salto, E. (2014) “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012” (tesis optar por el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud). Universidad Central de Ecuador. Quito – Ecuador. Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Deming, William Edwards. (1989) *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos
- Dessler, G (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Pearson Educación, 10ª primera edición, Ciudad de México, 2009 ISBN: 978-607-442-285-6
- Druker, P, (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana
Pág. 41
- Eiglier, P. & Langeard, E. (1989). *Servucción. El marketing de servicios*. Madrid: McGrawHill
- Fernández, R. y Jabo S. (2016) “Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del hospital II-1 MINSA Moyobamba y hospital II-1 Essalud Moyobamba, periodo enero – mayo 2016” (tesis para optar el título profesional de Obstetra). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de:
http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2327/TP_OBS_00400_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Innovar (2005) revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. Enero a junio de 2005
- Gómez L. (2008) *Gestión De Recursos Humanos* Editorial Pearson. Quinta Edición. S.A., Madrid, 2008 ISBN: 978848322402
- Hernández P. (2008) *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. (2008). México: UNAM; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Hernández P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM. Recuperado de:

<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Huarcaya, R. (2015) “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015” (tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa-Persepcion%20de%20la%20calidad%20de%20atencion%20en%20los%20usuarios%20del%20servicio%20de%20emergencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana

Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes*. Piura. Perú.

Minsa (2006) según Resolución Ministerial 519-2006/MINSA pág. 10

Minsa (2011), según la Ley General de la Salud N° 26842 aprobada R
RM. 527-2011/

Minsa,(2016) Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud / Ministerio de Salud. Despacho Viceministerial de Prestaciones y Aseguramiento en Salud. Dirección General de Prestaciones de Salud. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud; 2016. 93 p.; ilus.

Muñoz N. (2016). Tiempo de espera para atención médica en Essalud es el doble que en clínicas. *Gestión*. Recuperado el 17 de 12 de 2017, de <https://gestion.pe/economia/espera-atencion-medica-essalud-doble-clinicas-109889>

- Navas, M. y Ulloa M, (2013) “Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el hospital San Sebastián del Cantón Sígsig” (tesis para la obtención del título de Ingeniero Comercial). Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca – Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>
- Lancaster, F.W. (1995) The evaluation of library services : a concise review of the existing literature. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 9 (18) : 25-37. Enero-Junio
- Lovelock, (1990) En revista INNOVAR de ciencias Administrativas y sociales. Universidad de Colombia enero a junio 2005
- Parillo, L. (2010) “Satisfacción del usuario adulto y su relación con la atención de las enfermeras en el servicio' de hospitalización de medicina del hospital 11 – 1 MINSA - Tarapoto julio - octubre 2,009” (tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería). Tarapoto – Perú. Recuperado de: http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/546/TFBO_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Madrid, España: Editorial Vigo. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT15&dq=clientes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixxiwqPQAhXCQiYKHSdRA28Q6AEIJAC#v=onepage&q=clientes&f=false>
- Pinedo, G. y Rivera, L. (2013) “Nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario externo en el servicio de medicina del hospital II – 2 MINSA Tarapoto: abril – julio 2013” (tesis para el título

profesional de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de: http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2276/TP_ENF_00085_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Prado, F (2012). Gestion Hospitalaria. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fFLvzjbbH1wJ:https://pis1.wikispaces.com/file/view/TRABAJO%2BPIS%2BIngestion%2Bhospitalaria.docx+&cd=9&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Real Academia Española, Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Madrid, 1996, p. 257.

Redhead, R. (2015) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013” (tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf

Sánchez, (2011). Métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de salud, Universidad Autónoma de Barcelona, 2011. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/pruebademo/detail.action?docID=3226137>.

Sánchez, L. (2012) “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León” (tesis para obtener el grado de maestría en ciencias en salud pública). Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey – México. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

Sánchez, V. (2016) “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016” (Investigación para optar el título profesional de Obstetra). Iquitos – Perú. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>

Vargas, M. y Quiñonez, L. (2015) Calidad y servicio: Conceptos y Técnicas y Herramientas. Tercera Edición. Ciudad de Bogotá – Colombia. ED: ECOE. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjstnwlrnWAhXE2SYKHTTpDd4Q6AEIJTAA#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>

Veliz, M. y Villanueva, R. (2013) “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la Disa II Lima Sur, agosto a octubre del 2011” (tesis para optar el grado de magister en gerencia social). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/Veliz_Maria_Villanueva_Ruth_Calidad_Infecciones.pdf?sequence=1

Christopher H. Lovelock, (1996)"Marketing de Servicios", Prentice Hall White,R.W.(1963). Ego and reality in psychoanalytic theory. Newyork: International Universities Press

ANEXOS

Anexo 1

CODIGO:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito es solicitar su participación voluntaria de la presente investigación conducida por Ayda Leonilda Godoy Quispe de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Facultad de Trabajo Social.

Si accede a participar en este estudio, se le pedirá responder el cuestionario, de 20 preguntas. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo.

Su participación es estrictamente voluntaria. La información será confidencial y sólo será utilizada para fines de esta investigación.

Si tiene dudas sobre esta investigación, puede hacer preguntas durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora y no responderla.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puedo contactar a Ayda Leonilda Godoy Quispe. Desde ya le agradecemos su participación

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Ayda Leonilda Godoy Quispe He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud - Ayacucho 2018

Reconozco que la información que yo brinde es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando ésta haya concluido.

Firma del Participante

Fecha

Anexo 02. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p>Problema General ¿De qué manera se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión infraestructura de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018</p> <p>¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión módulos de atención de los usuarios del Seguro Social de Salud –</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018</p> <p>Objetivos Específicos Analizar la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión infraestructura de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018</p> <p>Conocer la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión módulos de atención de los usuarios del Seguro Social de Salud –</p>	<p>Hipótesis Principal La calidad de atención y satisfacción del usuario está asociada a la percepción de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud de Ayacucho 2018.</p> <p>Hipótesis específicas: La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión infraestructura de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada</p> <p>La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión módulos de atención de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada</p>	<p>Calidad de la atención y Satisfacción de los usuarios</p>	<p>Infraestructura Ítems 1,2,3</p> <p>Módulo de atención Ítems 4,5,6</p> <p>Consultorio Ítems 7.8.9.10</p> <p>Capacidad de respuesta Ítems 11,12,13</p> <p>Seguridad Ítems 14,15,16</p> <p>Empatía Ítems 17,18,19,20</p>	<p>Ingreso y salida del establecimiento Ventanillas de atención</p> <p>Recepción de citas médicas y cupos adicionales</p> <p>Recepción de historial clínica y atención medica</p> <p>Horario, tiempo de atención y de respuesta</p> <p>La actitud del personal, capacidad de solución de problemas</p> <p>La atención adecuada personalizada, interés en los pacientes</p>	Ordinal

<p>EsSalud, Ayacucho 2018? ¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión consultorio de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018?</p> <p>¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018?</p> <p>¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en su dimensión seguridad de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018?</p> <p>¿Cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los</p>	<p>EsSalud, Ayacucho 2018</p> <p>Analizar la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión consultorio de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018</p> <p>Analizar la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018</p> <p>Conocer la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión seguridad de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018</p> <p>Analizar la percepción de la calidad de atención y la</p>	<p>La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión consultorio de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada</p> <p>La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada</p> <p>La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión seguridad de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada</p> <p>La percepción de la calidad de atención y la satisfacción en su dimensión empatía de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho es adecuada</p>			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

usuarios en su dimensión empatía de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, Ayacucho 2018?	satisfacción en su dimensión empatía de los usuarios del Seguro Social de Salud – EsSalud, ¿Ayacucho 2018					
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Anexo 03.

Cuestionario de la Variable: Calidad de la atención y satisfacción del usuario

Instrucciones:

Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones categorizadas tal como se presenta.

Ítem	Nuca	Casi nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

Ítems	Preguntas					
N°	Infraestructura	1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia observa que el que el ingreso y salida del establecimiento de salud es accesible para los usuarios?					
2	¿Con que frecuencia determina que el centro medido de Ayacucho, posee el espacio suficiente para la recepción de usuarios?					
3	¿Observa que la atención en ventanilla es rápida frente a la necesidad que presentan los usuarios de Ayacucho?					
N°	Módulo de Atención	1	2	3	4	5
4	¿Con que frecuencia las citas son otorgadas de buen agrado?					
5	¿Con que frecuencia determina que el otorgamiento de citas es realizado en su momento?					
6	¿Con que frecuencia observar que las citas son reprogramadas a otras fechas?					
N°	Consultorio	1	2	3	4	5
7	¿La generación de Ticket se realiza en su debido momento?					
8	¿Determina que la recepción de historial clínica es el adecuado por el establecimiento de ESSALUD?					
9	¿Con que frecuencia la atención medica es inmediata?					
10	¿Cuándo se presentan problemas en cuanto al otorgamiento de citas se determina una solución inmediata?					
N°	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
11	¿El horario de atención que ofrece el establecimiento de ESSALUD está acorde a su disponibilidad y expectativas?					
12	¿Cuándo se requiere una cita médica en el Establecimiento de ESSALUD, Ayacucho cumple con el respectivo servicio de manera oportuna?					

13	¿El establecimiento de ESSALUD determina el otorgamiento de las citas en el tiempo oportuno?					
N°	Seguridad					
14	¿Los responsables del centro médico del área de recepción determina interés en soluciones problemas en lo que concierne a la otorgación de citas?					
15	¿Cuándo se generan problemas en la calidad de otorgamiento de citas el personal encargado determina alguna solución inmediata?					
16	¿El establecimiento medico se preocupa en dar soluciones oportunas y adecuadas ante inconvenientes con los usuarios?					
N°	Empatía	1	2	3	4	5
17	¿Con que frecuencia observa que la atención medica satisface a los usuarios?					
18	¿Con que frecuencia observa que los trabajadores de ESSALUD, se comportan de forma adecuado frente a los usuarios de Ayacucho?					
19	¿Evidencia que la actitud del personal del centro médico es la adecuada?					
20	¿Determina que los trabajadores del centro de Essalud realiza sus funciones de forma debida? adecuada?					



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
EDDY DIAZ SALVATIERRA	DOCENTE UNIVERSITARIO	Cuestionario de la Variable: Calidad de la atención y satisfacción del usuario	Aida Leonilda Godoy Quispe

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 - 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				95%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				95%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				95%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				94%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				96%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				95%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				95%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				95%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	95%	
Lima, 20 de Diciembre del 2018	DNI: 06768	Teléfono: 999208564
Lugar: LIMA - Perú	Firma:	

Mg. Eddy Diaz Salvatierra
TRABAJADOR SOCIAL



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

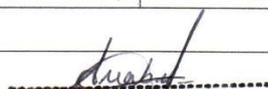
1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
ROJAS ESPINOZA ANABEL	DOCENTE DE METODOLOGIA	Cuestionario de la Variable: Calidad de la atención y satisfacción del usuario	Aida Leonilda Godoy Quispe

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 – 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				95%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				95%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				90%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				95%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				90%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				95%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				95%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				95%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	94%
Lima, 20 de Diciembre del 2018	DNI: 40911947 Teléfono: 968884193
Lugar: CIUDAD DE LIMA	Firma:


Mg. Anabel Rojas Espinoza
Especialista en Metodología
de Investigación



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 20%

Date: martes, enero 29, 2019

Statistics: 4046 words Plagiarized / 14961 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Tesis Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud - Ayacucho 2018 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autora: Bachiller Aida Leonilda Godoy Quispe Asesora: Lic. Flora Acosta Aponte Lima – Perú 2019 DEDICATORIA Le doy gracias a Dios por cuidarme y guiarme en mi camino.

A mis padres les doy gracias por todo el amor y cariño que me dieron Gracias Dios mío. . AGRADECIMIENTO A todos los pacientes que participaron en la investigación que se atienden en el Seguro Social de Salud EsSalud de Ayacucho A todos mis profesores del sistema a distancia que contribuyeron en la formación académica durante mi formación del pre grado.

